

Das Schweigen der Lämmer



Wer schweigt, schließt keinen Vertrag ab. Oder doch? Wenn beispielsweise Banken oder Telefongesellschaften Vertragsklauseln ändern, kann Schweigen teuer werden.

— Plötzlich war die Mahnung da. Als Paula Pichler* den Brief ihrer Onlinebank Cortal Consors las, wusste sie nicht, was los war. Angeblich habe sie die Gebühren für ein zweites Depot nicht bezahlt. Die Kundin wusste aber nichts davon. Sie hatte im Dezember 2000 lediglich ein Konto und ein Depot für einen Sparplan eröffnet. Beides kostenfrei.

Kunden müssen reagieren

Paula Pichler bat die Bank um eine Erklärung. Die antwortete, dass sie im Oktober 2002 neue kostenlose Depots speziell für Fondssparpläne eingeführt und diese bei den betreffenden Kunden als „Unterdepots“ eingerichtet hatte. Die ursprünglichen Sparplandepots blieben als normale – und nunmehr kostenpflichtige – Depots bestehen.

**Name von der Redaktion geändert.*

Die Kunden seien darüber informiert worden, so die Bank. Sie hätte nur reagieren und das kostenpflichtige Depot kündigen müssen. Dann wären auch keine Gebühren angefallen. Da Frau Pichler nicht reagiert habe, sei die Bank davon ausgegangen, dass die Kundin mit der Vertragsänderung einverstanden gewesen sei.

An einen entsprechenden Brief konnte sich die Kundin aber nicht erinnern. Kein Wunder. Seit August 2001 bekommen alle Cortal-Consors-Kunden ihre Unterlagen nicht mehr per Post, sondern elektronisch in ihr Onlinearchiv. Darüber seien die Kunden aber ebenfalls informiert worden – und zwar per Brief, erklärte ihr Cortal Consors.

Auch hier hätte Frau Pichler reagieren und gegen Zahlung der Portokosten weiterhin die Information per Brief verlangen können. Und auch hier wertete

die Bank das Schweigen der Kundin als Zustimmung zu der Umstellung vom Postweg auf online.

Diese Erklärungen überzeugten Paula Pichler nicht. Sie ist davon überzeugt, dass solche Vertragsänderungen ohne ihre ausdrückliche Zustimmung nicht rechtens sind. Sonst seien die Kunden doch so hilflos wie Lämmer.

Schweigen bei Massengeschäften

Damit liegt die Kundin in diesem Fall aber falsch. Zwar ist ein wichtiger Grundsatz des Privatrechts, dass Verbraucher durch Schweigen oder Nichtreagieren keine Verträge abschließen oder ändern (siehe Frage & Antwort).

Es gibt aber Ausnahmen, wenn etwa eine Vielzahl von vergleichbaren Verträgen in gleicher Weise geändert werden sollen. Typisch ist das zum Beispiel bei Banken und Telefonanbietern.

In einigen wenigen Fällen dürfen auch Versicherer das Schweigen des Kunden als Zustimmung werten. Etwa, wenn der Inhalt des Versicherungsscheins von dem Antrag oder den getroffenen Vereinbarungen abweicht und

FOTO: ARCHIV BERLIN



der Kunde nicht innerhalb eines Monats schriftlich widerspricht. Hier ist die Gefahr, etwas zu übersehen, sehr groß. Denn der Kunde kann die Änderung leicht übersehen.

Bei Beitragserhöhungen gilt das aber nicht. „Dennoch haben in der Vergangenheit immer wieder Lebensversicherer versucht, nachträglich eine jährliche automatische Erhöhung der Beiträge in ihre Policen einzubauen. Sie informierten die Kunden über diese vermeintliche Vertragsänderung und sahen sie als wirksam an, wenn kein Widerspruch kam“, so Peter Abrahams, Sprecher der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. „Das ist aber unzulässig.“

Zeit zum Nachdenken

Eine Gebührenerhöhung bei der Bank oder dem Telefonunternehmen gilt dagegen meist, wenn der Kunde nicht rechtzeitig durch seinen Widerspruch reagiert. Allerdings dürfen Unternehmen diese Freiheit nicht nach Gutdünken ausnutzen. Denn der Kunde muss Zeit haben, sich zu überlegen, ob er reagieren will. Das Gesetz verlangt eine angemessene Erklärungsfrist.

Wie lange die sein soll, hängt vom Einzelfall ab. Da der Kunde kein Schreiben des Anbieters erwartet, sollte die Frist nicht zu kurz sein. Die untere Grenze liegt bei ein bis zwei Wochen. Geht es aber um entscheidendere Änderungen wie etwa Zinsanpassungen, sind zwei Wochen zu kurz.

Unser Rat

Alles lesen. Bekommen Sie Post von der Bank oder dem Telefonunternehmen, so sollten Sie sie immer prüfen, ob nicht ein wichtiges Schreiben darunter ist. Das gilt vor allem dann, wenn auf den ersten Blick nur Werbematerialien im Umschlag stecken.

Vergleichen. Bevor Sie eine Vertragsänderung des Anbieters akzeptieren, weil ansonsten die Kündigung des Vertrags droht, vergleichen Sie andere Angebote auf dem Markt. Vielleicht lohnt sich der Wechsel.

Versicherungen. Prüfen Sie beim Abschluss einer Versicherungspolice, ob der Inhalt des Versicherungsscheins von dem Antrag oder den getroffenen Vereinbarungen abweicht. Denn dann müssen Sie in der Regel innerhalb eines Monats schriftlich widersprechen, sonst gilt die Änderung.

Frage & Antwort

Wenn der Postmann unbestellte Waren bringt

Alexander T., Berlin:

Ich habe vor ein paar Tagen von einem Versandhaus ein Buch zugeschickt bekommen, obwohl ich es gar nicht bestellt hatte. Das Buch kostet 29,95 Euro. Der Händler schreibt in einem beiliegenden Brief, wenn ich es innerhalb von drei Wochen nicht zurückschicke, gehe er davon aus, dass ich das Angebot annehme. Den Kaufpreis soll ich ihm dann überweisen. Ich will das Buch aber überhaupt nicht, habe aber auch keine Zeit und Lust, extra auf die Post zu gehen. Was kann ich tun? Und was wäre, wenn ich das Buch in der Zeit lesen würde?

FINANZtest: Keine Sorge. Auch wenn Sie das Buch gelesen haben, müssen Sie es weder zurückschicken noch bezahlen und auch nicht zur Abholung bereithalten. Denn wenn ein Händler einem Verbraucher eine Ware ohne Bestellung zuschickt, hat der Händler

keinerlei Ansprüche gegenüber dem Empfänger der Ware, selbst wenn der sie bereits benutzt, aufbraucht oder gar zerstört. Der Verbraucher kann beliebig mit der zugeschickten Sache verfahren und sie quasi als Geschenk ansehen.

Bezahlen müssten Sie nur, wenn Sie mit dem Händler einen Kaufvertrag geschlossen hätten. Das ist aber hier noch nicht geschehen, denn das Nichtantworten oder Nichtzurückschicken gilt bei unverlangt zugeschickter Ware grundsätzlich nicht als Vertragsschluss. Eine Ausnahme gäbe es nur dann, wenn Sie mit dem Händler bereits im Vorfeld eindeutig ausgemacht hätten, dass Sie ein Angebot annehmen, wenn Sie sich innerhalb einer bestimmten Frist nicht melden. Doch selbst wenn man unterstellt, dass der Händler diesen Weg in seinem Brief anbieten wollte (Drei-Wochen-Frist), hätten Sie auch diesem Procedere ausdrücklich zustimmen müssen.

Außerdem muss der Kunde auf die geplante Vertragsumstellung aufmerksam werden. Wenig kundenfreundlich war da etwa ein Hinweis auf eine Tarifänderung von T-Online. Die entscheidende Information tauchte in einer langen E-Mail erst nach fünf Absätzen mit typischem Werbe-Blabla auf. Das Unternehmen hat inzwischen zwar versichert, die gesamte Kommunikation möglichst transparent zu gestalten – die Erhöhung aber nicht zurückgenommen.

Den Brief zusammen mit verschiedenen Werbematerialien zu verschicken, ist aber erlaubt. Auch wenn viele Kunden die vermeintliche Werbepost ungelesen in den Müll schmeißen. Wie vielleicht auch Paula Pichler. Auch muss das Unternehmen den Kunden in dem Schreiben deutlich auf sein Widerrufsrecht und auf die Folgen seines Schweigens hinweisen. Diese Information soll der Kunde leicht finden können.

Cortal Consors hat sich bei den Vertragsänderungen korrekt verhalten. Die Kunden wurden informiert und bekamen Zeit zum Überlegen. „Bei uns sind das je nach Sachthema zwei bis sechs Wochen“, erklärt Melanie Julia Maußner, Juristin bei dem Nürnberger Onlinebroker. Die Bank hat bei Paula Pichler allerdings am Ende aus Kulanz auf

die Gebühren verzichtet. Trotzdem sollten Kunden Post von Bank oder Telefonanbieter aufmerksam lesen. Das erspart böse Überraschungen.

Kunden haben keine echte Wahl

Problematisch können aber die Folgen sein, wenn der Kunde mit dem Angebot nicht einverstanden ist und tatsächlich widerspricht. Denn dann kündigt der Anbieter meist von sich aus den Vertrag, weil er die alten Bedingungen nicht mehr anbieten will.

Eine echte Wahl haben die Kunden also kaum. Das musste auch Martin Hülsewede erfahren. Der Kunde der Deutschen Telekom bekam von dem Unternehmen einen Brief, in dem er informiert wurde, dass es nun einen neuen, schnelleren Internetzugang gebe. Mehrkosten: vier Euro im Monat. Wenn Hülsewede nicht innerhalb von sechs Wochen widerspreche, sei die Tarifänderung genehmigt.

Hülsewede widersprach. Kurz darauf rief ein Telekom-Mitarbeiter an und erklärte, den alten Tarif gebe es gar nicht mehr. Der Widerspruch hätte also die Kündigung seines Internetzugangs zur Folge. Da es dem Kunden zu mühsam war, einen neuen Anbieter zu suchen, schluckte er die Tarifänderung. —●